

LAPORAN HASIL PENELITIAN INSTITUSIONAL

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA
LAYANAN LAPANGAN TENIS FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA



Oleh:
R. Sunardianta
Yudanto
Ahmad Nasrulloh
Komarudin
A.Erlina Listyarini
Hedi Ardiyanto Hermawan

Penelitian ini dibiayai oleh dana DIPA BLU UNY Tahun 2017
Nomor Kontrak: 477a.f/UN34.16/PL/2017

FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2017

LAPORAN HASIL PENELITIAN INSTITUSIONAL

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN LAPANGAN TENIS FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA



Oleh:
R. Sunardianta
Yudanto
Ahmad Nasrulloh
Komarudin
A.Erlina Listyarini
Hedi Ardiyanto Hermawan

Penelitian ini dibiayai oleh dana DIPA BLU UNY Tahun 2017
Nomor Kontrak: 477a.f/UN34.16/PL/2017

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN INSTITUSIONAL**

1. Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Lapangan Tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Ketua Peneliti :
a. Nama lengkap : Drs. R. Sunardianta, M.Kes.
b. Jabatan : Lektor Kepala.
c. Program Studi : Pend. Jasmani Kesehatan & Rekreasi - S1
d. Alamat Kantor : Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
e. Telepon : +6285725790900.
f. e-mail : sunardianta@uny.ac.id
3. Bidang Keilmuan : Keolahragaan.
4. Skim : Penelitian Institusional.
5. Kelompok Peneliti :

No	Nama, Gelar	NIP	Bidang Keahlian
1.	Yudanto, M.Pd.	19810702 200501 1 001	Perkembangan Motorik
2.	Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.	19620805 198901 1 001	Teori dan Metode Latihan Beban
3.	Komarudin, MA.	19740928 200312 1 002	Permainan Sepakbola
4.	Dra. A. Erlina Listyorini, M.Pd.	19601219 198803 2 001	Teknologi Pembelajaran Penjas
5.	Hedi Ardiyanto H., M.Or.	19770218 200801 1 002	Kinesiologi

6. Lokasi Penelitian : Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Waktu Penelitian : 22 Mei s/d 31 Oktober 2017.
8. Dana Penelitian : Rp. 10.000.000,00.

Mengetahui,
Dekan,

Yogyakarta, 30 Oktober 2017
Ketua Peneliti


Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP 19640707 198812 1 001


Drs. R. Sunardianta, M.Kes.
NIP 19581101 198603 1 002

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA
LAYANAN LAPANGAN TENIS FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Oleh:
**R. Sunardinata
Yudanto
Ahmad Nasrullah
Komarudin
A. Erlina Listyorini, M.Pd.
Hedi Ardiyanto Hermawan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan Lapangan Tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Subjek penelitian ini adalah konsumen lapangan Tenis FIK UNY dengan jumlah 100 orang. Teknik yang digunakan adalah metode *non probability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan angket dengan skala *Likert*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Hasil akhir penelitian ini adalah mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan lapangan Tenis FIK UNY, yang dikategorikan menjadi 4 (empat), yaitu: 80 orang atau 80 % pelanggan menyatakan Sangat Memuaskan dan 20 orang atau 20 % pelanggan menyatakan Memuaskan. Sementara itu, hasil masing-masing faktor: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan kemudahan (*empathy*), semua menunjukkan dalam kategori Sangat Memuaskan.

Kata Kunci: *Kepuasan, Kualitas Jasa Layanan, Lapangan Tenis FIK UNY.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul: "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Lapangan Tennis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta".

Peneliti menyadari tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan, Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III, Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan POR FIK UNY, yang telah memberikan kemudahan dan memfasilitasi penelitian ini
2. Semua pelanggan atau pengguna Lapangan Tennis FIK UNY, yang telah bersedia menjadi responden penelitian.
3. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu saran yang bersifat membangun peneliti harapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta, Oktober 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	4
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	6
A. Deskripsi Teoritis	6
1. Pengertian Pemasaran Jasa.....	6
2. Kualitas Jasa dan Dimensi Kualitas Jasa	11
3. Profil Lapangan Tenis FIK UNY	15
B. Kerangka Berpikir	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian	16
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	16
C. Subjek Penelitian	16
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Penelitian	17
E. Teknik Analisis Data	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
A. Hasil Penelitian	19
B. Pembahasan	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	23
A. Kesimpulan	23
B. Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24

DAFTAR LAMPIRAN 25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-Kisi Angket Penelitian 17

Tabel 2. Hasil Penelitian Secara Keseluruhan 19

Tabel 3. Hasil Persentase Pencapaian Tiap Faktor 20

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu jenis olahraga permainan, tenis lapangan telah menjadi olahraga yang digemari di Indonesia. Olahraga tenis meskipun sekarang ini semakin berkembang dengan pesat di masyarakat tetapi dari prestasi yang dicapai masih jauh dari harapan. Banyak kendala yang sebenarnya dihadapi dalam pengembangan olahraga tenis. Tenis merupakan salah satu jenis olahraga yang populer dan banyak digemari oleh masyarakat Indonesia. Perkembangan ini disebabkan karena tennis merupakan salah satu cabang olahraga permainan yang dapat dimainkan oleh semua orang mulai dari anak-anak, orang dewasa sampai orang tua sekalipun. Permainan tenis lapangan merupakan olahraga yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia. Hal ini terbukti dengan makin banyaknya klub atau kegiatan baik di lingkungan masyarakat ataupun di lingkungan sekolah.

Tujuan orang bermain tenis antara lain adalah untuk mendapatkan kesenangan, memenuhi hasrat bergerak, memelihara kesehatan tubuh dan untuk mencapai prestasi. Usaha pemassalan, pembinaan dan pengembangan untuk mencapai prestasi tersebut tidak lepas dari pendekatan keilmuan, adanya sarana yang menunjang dan metode latihan yang tepat. Pendekatan ilmiah merupakan salah satu faktor yang perlu dikembangkan dalam usaha pembinaan dan pengembangan

pencapaian prestasi olahraga tenis yang optimal. Karena dengan pengetahuan ilmiah diharapkan dapat membantu memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan tenis lapangan. Pada cabang olahraga tenis, dalam pengembangan dan peningkatannya mencakup beberapa aspek yaitu: aspek fisik, teknik, taktik, dan psikis.

Perkembangan olahraga tenis di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) begitu pesat, terbukti adanya perkumpulan atau klub tenis baik di Sleman, Bantul, Kota Yogyakarta, Kulon Progo dan Gunung Kidul. Perkembangan olahraga tenis lapangan di DIY, sebaiknya diimbangi dengan ketersediaan fasilitas/lapangan tenis. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memiliki fasilitas lapangan tenis. Lapangan Tenis FIK UNY terletak di Kompleks UNY, Jalan Colombo No. 1 Yogyakarta. Lapangan Tenis FIK UNY, tepatnya berada di sebelah utara Stadion Atletik dan Sepakbola UNY. Lapangan tenis FIK UNY memiliki 6 (enam) buah lapangan, yaitu: 4 (empat) buah lapangan *indoor* dan 2 (dua) buah lapangan *outdoor*. Fasilitas pendukung lapangan tenis FIK UNY adalah adanya kamar kecil 8 buah, ruang mushola 2 buah, dan kantin.

Lapangan tenis FIK UNY selain diperuntukkan untuk pembelajaran atau perkuliahan mahasiswa FIK UNY, juga disewakan untuk masyarakat umum. Berikut ini adalah pengguna atau penyewa lapangan tenis FIK UNY sebagai berikut: UKM Tenis Lapangan UNY, Selabora Tenis FIK UNY, FMIPA UNY, FT UNY, FIS UNY, FBS UNY, BPD DIY, Kedaulatan

Rakyat, BRI DIY, IDI Yogyakarta, Rs. Sardjito Yogyakarta, Sinduadi Tennis Club, PELTI Sleman, dan lain-lain. Keberadaan para pengguna lapangan tenis FIK UNY, perlu mendapatkan perhatian dari manajemen lapangan tenis. Kualitas jasa layanan yang diberikan oleh manajemen lapangan tenis kepada para pengguna, harus diberikan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat pengguna merasakan kepuasan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang sangat baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen, tingkat kepentingan dan harapan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan haruslah sesuai. Penyedia jasa perlu menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya dan apakah telah dipenuhinya. Misalnya, tempat yang aman, nyaman, dan bersih, serta memiliki karyawan yang baik dan ramah.

Penentu jasa pelayanan yang baik kepada konsumen, dipengaruhi oleh lima faktor kualitas jasa pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Dalam menentukan faktor mana yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan lapangan tenis FIK UNY, harus mengetahui kepuasan konsumen ditinjau lima faktor tersebut terlebih dahulu. Konsumen memberikan penilaian jasa dengan mempertimbangkan beberapa faktor di atas, konsumen dapat memutuskan apakah dia akan menyatakan puas atau tidak puas. Dari

uraian di atas, maka perlu diadakan penelitian tentang: "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Lapangan Tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya seberapa besar faktor-faktor (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan lapangan tenis FIK UNY.
2. Belum diketahuinya kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan pada *lapangan tenis FIK UNY*.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan lapangan Tenis FIK UNY

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan lapangan Tenis FIK UNY.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan lapangan Tenis FIK UNY.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan pertimbangan dan masukan pada manajemen lapangan tenis FIK UNY, dalam meningkatkan jasa pelayanan pada pengguna.
2. Dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kinerja pegawai lapangan tenis dalam memfasilitasi pengguna lapangan tenis FIK UNY.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Deskripsi Teoritis

1. Pengertian Pemasaran Jasa

Pemasaran merupakan hal yang sangat mendasar yang tidak dapat dianggap sebagai fungsi tersendiri. Istilah pasar diartikan sebagai semua pelanggan potensial yang memiliki kebutuhan atau keinginan tertentu serta mau dan mampu turut dalam pertukaran untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan itu. Besarnya pasar tergantung dari jumlah orang lain, dan mau menawarkan sumber daya itu untuk ditukar supaya dapat memenuhi kebutuhan mereka. Kotler (1995: 15) mendefinisikan bahwa pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi, dan distribusi dari barang/jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi. Dengan demikian manajemen pemasaran adalah proses yang mencakup analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap barang/jasa serta gagasan berdasarkan pertukaran dan tujuannya dengan memberikan kepuasan bagi pihak yang terlibat.

Secara khusus pemasaran jasa (*service marketing*) tidak sama dengan pemasaran produk. Karena pada jasa setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Disamping itu, proses produksi jasa tidak selalu dikaitkan dengan produksi fisik. Dengan demikian manajemen pemasaran olahraga dapat didefinisikan suatu proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian tentang: produk/jasa, harga, promosi, distribusi/penyampaian, fasilitas fisik, orang, proses, dan janji yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan individu atau organisasi.

Sebelum mengetahui karakteristik jasa terlebih dahulu kita ketahui apa perbedaan barang dan jasa. Menurut Lovelock (1991: 7-8) terdapat tujuh hal yang membedakan pemasaran barang dan jasa, antara lain:

- a. *Nature of the product*, yaitu produk digambarkan sebuah objek, alat, atau benda, sedang jasa adalah perbuatan, penampilan atau usaha.
- b. *Greater involvement of customer*, yaitu konsumen aktif terlibat dalam proses produksi, misalnya: konsumen mengambil/mengembalikan barang sendiri, saat pijat konsumen memberikan informasi daerah yang sakit atau yang enak.
- c. *People as part of the product*, yaitu konsumen (instruktur, pelatih, konsultan, dan dokter olahraga) merupakan salah satu bagian dari proses produksi.
- d. *Greater difficulties in maintaining quality control standard*, yaitu pada jasa sulit distandarisasikan, tetapi barang dapat distandarisasikan.
- e. *Absence of inventories*, yaitu jasa merupakan *performance* yang tidak dapat disimpan seperti barang.

- f. *Importance of time factor*, yaitu faktor waktu untuk jasa sangat penting, misalnya: konsumen diberitahu berapa lama untuk menunggu sampai jasa dapat dinikmati. Hal ini berbeda dengan barang yang mempunyai stok persediaan.
- g. *Different distribution channel*, yaitu jasa saluran distribusi bervariasi dengan saluran elektronik, adapun barang distribusi menggunakan saluran fisik.

Stanton William J (1991: 220) menyatakan bahwa pada hakikatnya jasa bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Untuk menghasilkan jasa tersebut mungkin perlu atau tidak perlu menggunakan benda nyata (*tangible*). Jasa merupakan suatu aktivitas atau penampilan yang bersifat tidak nyata yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Sucherly (1999: 4) ada empat karakteristik pokok jasa yang berbeda dengan barang, meliputi:

- a. *Intangibility* (tak berwujud) yaitu jasa mempunyai sifat tak berwujud yang tidak bisa dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum kita membeli. Contoh: kepelatihan olahraga, *sport masage*, pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.
- b. *Inseparability* (tak dapat dipisahkan) yaitu jasa pada umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Barang pada

umumnya, diproduksi ditempatkan di gudang dan kemudian di konsumsi.

- c. *Variability* (berubah-ubah) yaitu jasa tidak dapat distandarisasi sehingga bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung pada siapa yang menghasilkan, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Hasil latihan sepakbola kemarin tidak sama dengan hari ini meskipun materinya sama. Pada barang mempunyai ukuran dan berat yang standar misalnya: bola, lembing, sepatu dan lain-lain.
- d. *Perishability* (daya tahan) yaitu jasa tidak dapat disimpan, artinya permintaan konsumen yang melebihi kapasitas tempat latihan olahraga tidak dapat disimpan pada hari itu juga. Konsumen yang ingin terapi olahraga karena sakit pada hari ini, tidak bisa ditunda pada hari yang lain. Sedang kelebihan produksi barang dapat disimpan di dalam gudang.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sifat khusus pemasaran jasa olahraga adalah: produk lebih bersifat kinerja/tampilan, pelanggan/atlet/member terlibat dalam proses operasi jasa, orang merupakan bagian dari jasa, kualitas jasa sulit distandarisasi (pelayanan antar pelanggan tidak bisa sama), dan tidak dapat dibentuk persediaan (stok produk), waktu menjadi faktor penting, dan distribusi/penyampaian jasa sangat bervariasi.

Sesuai dengan tujuan manajemen jasa yaitu untuk mencapai tingkat kualitas jasa pelayanan, dalam hal ini erat hubungannya dengan tingkat

kepuasan pelanggan. Karena sulitnya pelayanan kualitas jasa, maka perlu strategi dalam konsep manajemen pemasaran jasa seperti yang dikemukakan Yuyus Suryana (1999: 3-4), sebagai berikut:

- a. Merumuskan suatu strategi pelayanan, yaitu strategi tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini meliputi: bidang usaha apa yang berhubungan dengan olahraga, siapa calon pelanggannya, dan apa yang dibutuhkan pelanggan.
- b. Mengkomunikasikan kualitas pelayanan, yaitu menginformasikan kepada pelanggan sehingga mengetahui dengan jelas tingkat pelayanan yang akan diperoleh, antara lain ruang tunggu, peralatan yang modern, pemeriksaan kesehatan yang berkala dan lain-lain.
- c. Menetapkan suatu standar yang jelas dan terukur, walaupun pada jasa sulit untuk menetapkan standar, tetapi perlu diusahakan sehingga bagi pelanggan akan jelas mengenai tingkat kualitas yang akan dicapai.
- d. Menetapkan sistem pelayanan yang efektif pada pelanggan, yaitu memberikan suatu sistem, metode dan prosedur yang efektif untuk memenuhi pelanggan secara tepat.
- e. Karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan, yaitu: instruktur, pelatih, atau *maseur* yang berkualitas dan bersertifikat serta mengetahui dengan jelas standar kualitas pelayanan.
- f. Survei tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan, yaitu instansi/perusahaan selalu melakukan survei secara periodik dan

sistematis sehingga dapat mengetahui tentang kepuasan pelanggan dan kebutuhannya yang selalu berubah-ubah.

2. Kualitas Jasa dan Dimensi Kualitas Jasa

Salah satu syarat supaya barang/jasa dapat laku dan diakui pasar, maka harus memiliki kualitas yang baik. Kualitas jasa yang baik tidak saja diukur dari bentuk kemasannya saja, tetapi juga keramahan, ketepatan waktu, dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sebagai contoh pada saat latihan pelatih datang terlambat sedang anak-anak sudah siap menunggu di lapangan. Selain itu latihan tidak ada target atau sasaran, sehingga proses latihan bersifat insidental, dan seadanya dalam arti sesuka pelatih. Dapat dikatakan klub atau perkumpulan sebagai organisasi tidak mempunyai program yang jelas tentang tujuan latihan termasuk materi latihan, rekrutmen/seleksi atlet, alat/fasilitas penunjang serta jaminan keamanan. Dengan demikian pada perkumpulan olahraga, kualitas jasa sering diukur dengan ketepatan dalam latihan, serta keramahan dan kesabaran dalam melatih.

Gambaran di atas menunjukkan gambaran kualitas jasa yang tidak baik dilakukan oleh klub olahraga atau perkumpulan terhadap pelanggan. Persepsi terhadap kualitas jasa bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa (klub), melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Lebih lanjut Fandy Tjiptono (1996: 59) kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa juga

ditentukan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Untuk memasarkan produk barang/jasa yang berkualitas, maka perlu memperhatikan dimensi-dimensi yang penting. Menurut Parasuraman, (1995: 41-45), mengidentifikasi sepuluh faktor utama dalam menentukan kualitas jasa yang meliputi: 1) *reliability* (keajegan), 2) *responsiveness* (tanggap), 3) *competence* (terampil dan berpengetahuan), 4) *access* (mudah dijangkau), 5) *courtesy* (sopan dan ramah), 6) *communication* (mudah dimengerti), 7) *credibility* (dipercaya), 8) *security* (keamanan), 9) *understanding/knowning the costumer* (memahami kebutuhan konsumen), dan 10) *tangibles* (berwujud). Lebih lanjut Sucherly (1999: 15) menggunakan TERRA untuk mengukur kualitas jasa, yaitu singkatan dari: **Tangibles** (berwujud) yaitu alat/fasilitas, **Empaty** (kemudahan), yaitu kemudahan dalam memperoleh barang/jasa dan pelayanan, **Reliability** (keajegan) yaitu konsistensi pelayanan, **Responsiveness** (tanggap) yaitu kecepatan dalam merespon, dan **Assurance** (jaminan) yaitu keterampilan dan keramahan petugas, keamanan, serta kepercayaan.

Menurut Gronroos (1990) dalam Fandy Tjiptono (2011: 333) terdapat kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik, diantaranya:

- a. *Profesionalism and skilss*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome related criteria*).

- b. *Attitudes and behaviour*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*costumer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process related criteria*).
- c. *Accessibility and flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*process related criteria*).
- d. *Reliability and trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*process related criteria*).
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process related criteria*).
- f. *Reputation and credibility*. Pelanggan meyakini operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image related criteria*).

Agung Nugroho (2000: 12) menyimpulkan bahwa kualitas jasa pada olahraga minimal harus memenuhi kelima dimensi yang meliputi:

- a. Berujud, yaitu hasil produksi dapat dilihat atau dirasakan oleh pelanggan.
- b. Kemudahan, yaitu transportasi tempat latihan terjangkau dan mudah untuk berkomunikasi.
- c. Keajegan, yaitu dalam melayani atlet tidak pilih kasih serta sesuai dengan standar.
- d. Tanggap, yaitu menerima keluhan dari atlet serta cepat merespon.
- e. Memberi jaminan keamanan/keselamatan, jaminan pelatih yang bersertifikat, serta jaminan ketepatan dalam program yang direncanakan.

Berdasarkan pada beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa olahraga minimal harus memenuhi kelima dimensi yang meliputi:

- a. Berwujud, yaitu hasil produksi dapat dilihat atau dirasakan oleh pengguna.
- b. Kemudahan, yaitu transportasi tempat latihan terjangkau dan mudah untuk berkomunikasi.
- c. Keajegan, yaitu dalam melayani pengguna tidak pilih kasih serta sesuai standar.
- d. Tanggap, yaitu menerima keluhan dari pengguna serta cepat merespon.

e. Memberi jaminan keamanan/keselamatan bagi pengguna.

3. Profil Lapangan Tenis FIK UNY

Lapangan Tenis FIK UNY terletak di Kompleks UNY, Jalan Colombo No. 1 Yogyakarta. Lapangan Tenis FIK UNY, tepatnya berada di sebelah utara Stadion Atletik dan Sepakbola UNY. Lapangan tenis FIK UNY memiliki 6 (enam) buah lapangan, yaitu: 4 (empat) buah lapangan *indoor* dan 2 (dua) buah lapangan *outdoor*. Fasilitas pendukung lapangan tenis FIK UNY adalah adanya kamar kecil 8 buah, ruang mushola 2 buah, dan kantin.

Lapangan tenis FIK UNY selain diperuntukkan untuk pembelajaran atau perkuliahan mahasiswa FIK UNY, juga disewakan untuk masyarakat umum. Berikut ini adalah pengguna atau penyewa lapangan tenis FIK UNY sebagai berikut: UKM Tenis Lapangan UNY, Selabora Tenis FIK UNY, FMIPA UNY, FT UNY, FIS UNY, FBS UNY, BPD DIY, Kedaulatan Rakyat, BRI DIY, IDI Yogyakarta, Rs. Sardjito Yogyakarta, Sinduadi Tennis Club, PELTI Sleman, dan lain-lain. Keberadaan lapangan tenis FIK UNY yang strategis di lingkungan kampus, telah banyak digunakan untuk turnamen atau kejuaraan tingkat daerah maupun nasional. Beberapa turnamen atau kejuaraan tenis yang pernah dilaksanakan di lapangan tenis FIK UNY, antara lain: POPDA DIY, O2SN DIY, PORDA DIY, POMNAS, KR Cup Junior dan Senior Nasional, POPWIL, dan lain-lain.

B. Kerangka Berpikir

Lapangan tenis FIK UNY merupakan salah satu lapangan tenis yang ada di Yogyakarta. Pengguna lapangan tenis FIK UNY, antara lain dari unsur pelajar, mahasiswa, atlet, dan masyarakat umum. Dalam persaingan yang semakin ketat diantara penyedia lapangan tenis, kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang sangat baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen, tingkat kepentingan dan harapan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan haruslah sesuai. Penyedia jasa perlu menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya dan apakah telah dipenuhinya. Misalnya, tempat yang aman, nyaman, dan bersih, serta memiliki karyawan yang baik dan ramah.

Penentu jasa pelayanan yang baik kepada konsumen, dipengaruhi oleh lima faktor kualitas jasa pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Dalam menentukan faktor mana yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan lapangan tenis FIK UNY, harus mengetahui kepuasan konsumen ditinjau lima faktor tersebut terlebih dahulu. Konsumen memberikan penilaian jasa dengan mempertimbangkan beberapa faktor di atas, konsumen dapat memutuskan apakah dia akan menyatakan puas atau tidak puas

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian berkenaan dengan sebuah metode yaitu suatu cara yang berkenaan dengan bagaimana data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian tersebut dapat diperoleh. Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan lapangan tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Secara operasional didefinisikan sebagai tingkat perasaan puas dan tidak puas oleh pengguna lapangan tenis FIK UNY, yang diukur dengan menggunakan angket dalam lima dimensi kualitas layanan, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan kemudahan (*empathy*).

C. Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian adalah pengguna lapangan tenis FIK UNY berjumlah 100 orang.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah angket dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara peneliti menyebar angket kepada para pengguna lapangan tenis FIK UNY. Adapun kisi-kisi angket penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Angket Penelitian.

Variabel	Faktor	Indikator	Butir Angket
Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Lapangan Tennis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta	Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	Kenyamanan dan kebersihan.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
	Keandalan (<i>reliability</i>),	Kinerja, perhatian dan pelayanan pada pengguna.	12, 14, 15
	Daya tangkap (<i>responseveness</i>),	Respon terhadap masukan dan pengguna yang membutuhkan bantuan.	13,16, 17, 18, 19
	Jaminan (<i>assurance</i>)	Jaminan keamanan bagi para pelanggan dan penampilan atau perilaku karyawan.	20, 21, 22, 23, 24
	Kemudahan (<i>empathy</i>).	Kemudahan dan komunikasi.	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31

Instrumen penelitian terlebih dahulu diujicobakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas. Instrumen diujicobakan kepada 30 orang pelanggan. Dari 31 angket, hasil uji validitas terdapat 2 butir soal yang gugur, yaitu nomer 13 dan 21 ($r \text{ hitung/Corrected Item-Total Correlation} < 0,30$). Hasil uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach* 0,893. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara peneliti menyebarkan angket kepada pengguna pada waktu latihan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Data yang diperoleh dari sampel adalah data kuantitatif yang berupa empat pilihan alternatif dengan pemberian skor 1-4. Skor tersebut kemudian di jumlahkan dan hasilnya dibandingkan dengan jumlah skor yang diharapkan sehingga diperoleh

persentase. Persentase tersebut ditafsirkan kedalam kualitatif (Suharsimi Arikunto, 2010: 196), yaitu apabila berada dalam persentase antara:

76 % - 100 % adalah Sangat Memuaskan

56 % - 75 % adalah Memuaskan

41 % - 55 % adalah Tidak Memuaskan

< 40 % adalah Sangat Tidak Memuaskan.

Selanjutnya untuk menghitung jumlah persentase kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan lapangan tenis FIK UNY digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan: P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel, **Suharsimi Arikunto, (2010: 245-246)**

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

A. Hasil Penelitian

Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Lapangan Tennis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta dari 100 pelanggan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Penelitian Secara Keseluruhan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Lapangan Tennis FIK UNY.

Kategori	Batasan	Jumlah	Frekuensi (%)
Sangat Memuaskan	76 % – 100%	80	80 %
Memuaskan	56 % – 75 %	20	20 %
Tidak Memuaskan	41 % – 55 %	0	0 %
Sangat Tidak Memuaskan	< 40 %	0	0 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan Lapangan Tennis FIK UNY dari 100 orang pelanggan, bahwa 80 orang pelanggan menyatakan Sangat Memuaskan dan 20 orang pelanggan menyatakan Memuaskan. Sementara itu hasil tingkat kepuasan ditinjau dari masing-masing faktor diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Persentase Pencapaian Tiap Faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayan Lapangan Tennis FIK UNY.

No	Faktor	Jumlah Butir	Jumlah Skor Empirik	Jumlah Skor Harapan	Persen (E/H)*100	Keterangan
1.	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	11	3647	4400	82,89 %	Sangat Memuaskan
2.	Keandalan (<i>reliability</i>)	3	1048	1200	87,33 %	Sangat Memuaskan
3.	Daya tangkap (<i>responseveness</i>),	4	1216	1600	76 %	Sangat Memuaskan
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	4	1276	1600	79,75 %	Sangat Memuaskan
5.	Kemudahan (<i>empathy</i>)	11	2431	2800	86,82 %	Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa masing-masing faktor kualitas jasa layanan Lapangan Tennis FIK UNY masuk dalam kategori Sangat Memuaskan semua.

B. Pembahasan

Hasil penelitian kualitas jasa layanan Lapangan Tennis FIK UNY menunjukkan berada kategori yang Sangat Memuaskan (80 %) dan Memuaskan (20 %). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh manajemen Lapangan Tennis FIK UNY telah memberikan yang terbaik bagi para pelanggan. Dilihat dari aspek bukti langsung (*tangible*), pelanggan menyatakan Sangat Memuaskan, hal ini didukung oleh layanan maksimal/terbaik yang telah diberikan oleh pihak manajemen Lapangan Tennis FIK UNY. Misalnya: kondisi lapangan yang selalu bersih, penerangan lampu yang memadai, nyaman dan keamanan yang terjamin, dan tempat parkir yang mendukung. Sementara itu, dilihat dari aspek keandalan (*reliability*), pelanggan menyatakan sangat memuaskan, hal ini didukung oleh layanan maskimal/terbaik yang

telah diberikan oleh pihak manajemen Lapangan Tenis FIK UNY. Misalnya: harga sewa lapangan yang memadai/terjangkau, karyawan yang selalu menunjukkan keramahannya, dan karyawan lapangan tenis yang selalu memberikan informasi terkait dengan penggunaan lapangan tenis. Selanjutnya dilihat dari aspek, daya tangkap (*responseveness*), pelanggan menyatakan sangat memuaskan, hal ini didukung oleh layanan maskimal/terbaik yang telah diberikan oleh pihak manajemen Lapangan Tenis FIK UNY. Misalnya: Karyawan lapangan tenis yang selalu dengan cepat memberikan respon atau tanggapan terhadap keluhan atau masukan dari pelanggan lapangan tenis, karyawan yang selalu tanggap ketika lapangan tenis dalam keadaan kotor, dan karyawan yang selalu memberikan bantuan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan atau membutuhkan informasi.

Aspek jaminan (*assurance*), pelanggan menyatakan sangat memuaskan, hal ini didukung didukung oleh beberapa hal diantaranya: keadaan lingkungan lapangan tenis yang aman dan dikdukung oleh keramahan dan kesopanan para karaywan lapangan tenis. Selanjutnya aspek yang terakhir yang berkaitan dengan kemudahan (*empathy*), pelanggan menyatakan sangat memuaskan, hal ini didukung didukung oleh beberapa hal diantaranya: letak lapangan tenis yang strategis dan mudah dijangkau transportasi, adanya kemudahan terkait dengan komunikasi antara pihak manajemen lapangan tenis dengan para pelanggan. Pelayanan manajemen lapangan tenis yang sudah

memberikan layanan yang terbaik atau Sangat Memuaskan perlu dipertahankan, sehingga para pelanggan akan terus merasa puas, memungkinkan adanya penambahan pelanggan atau pengguna lapangan tenis yang baru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil akhir penelitian ini adalah mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan lapangan Tenis FIK UNY, yang dikategorikan menjadi 4 (empat), yaitu: 80 orang atau 80 % pelanggan menyatakan Sangat Memuaskan dan 20 orang atau 20 % pelanggan menyatakan Memuaskan. Sementara itu, hasil masing-masing faktor: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan kemudahan (*empathy*), semua menunjukkan dalam kategori Sangat Memuaskan.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut: Pelayanan manajemen lapangan tenis yang sudah memberikan layanan yang terbaik atau Sangat Memuaskan perlu dipertahankan, sehingga para pelanggan akan terus merasa puas dan memungkinkan adanya penambahan pelanggan atau pengguna lapangan tenis yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho. (2000). *Pemasaran Jasa Bidang Olahraga*. Majalah Ilmiah Olahraga Volume Desember 2000. Yogyakarta: FIK UNY.
- Fandi Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Kotler Philip, and Gary Armstrong. (1995). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs: Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock Christopher, H. (1991). *Service Marketing*. USA: Prentice Hall Inc.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithamil, and Leonard L. Barry. (1995). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49, pp-41-45
- Stanton, William. J. et.al. (1991). *Fundamental of Marketing*. New York: Mc Graw Hill, Inc.
- Sucherly. (1999). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Pascasarjana UNPAD.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Yuyus Suryana. (1999). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Pascasarjana UNPAD.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

1065a.1

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 1276,1289,1292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id

**SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN KEGIATAN PENELITIAN BIDANG II
DOSEN FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA TAHUN 2017**

Nomor : 477.a.f/UN34.16/PL/2017

Pada hari ini *Senin tanggal dua puluh dua mei tahun dua ribu tujuh belas* kami yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : R. Sunardianta, M.Kes
NIP : 19581101 198603 1 002
Jabatan : Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY, selaku Pejabat Pembuat Komitmen Fakultas Ilmu Keolahragaan

Selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**

2. Nama : R. Sunardianta, M.Kes
NIP/GOL : 19581101 198603 1 002 / IVa
Jabatan : Ketua Pelaksana Kegiatan Penelitian Bidang II Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Tahun 2017

Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

Kedua belah pihak secara bersama-sama telah sepakat mengadakan Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Bidang II dengan ketentuan sebagai berikut:

**Pasal 1
Ruang Lingkup Pekerjaan**

PIHAK PERTAMA memberikan tugas kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** menerima tugas tersebut untuk melaksanakan kegiatan Penelitian Bidang II dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Berjudul " **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN LAPANGAN TENIS FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA** "

dengan susunan personalia sebagai berikut:

- Ketua : R. Sunardianta, M.Kes
Anggota : Yudanto, M.Pd
Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or
Komarudin, MA
A. Erlina Listyarini, M.Pd
Hedi Ardiyanto H, M.Or

Pasal 2
Biaya dan Jangka Waktu Pelaksanaan

PIHAK PERTAMA memberi dana secara bertahap untuk pembiayaan kegiatan tersebut pada pasal 1 sebesar Rp10.000.000,00 (Sepuluh juta rupiah) kepada **PIHAK KEDUA** yang disebabkan oleh anggaran DIPA BLU UNY Tahun 2017 dengan jangka waktu pelaksanaan selama 6 bulan terhitung sejak penandatanganan perjanjian ini sampai dengan tanggal **31 Oktober 2017** dengan ketentuan pelaksanaan seperti tersebut pada pasal 1 sampai dengan pasal 8 dalam surat perjanjian pelaksanaan kegiatan Penelitian Bidang II ini.

Pasal 3
Tata Cara Pembayaran

Pembayaran bantuan dana pelaksanaan dari **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** dibayar melalui BPP FIK UNY dengan tahap-tahap pembayaran sebagai berikut:

- d. Tahap Pertama sebesar $70\% \times \text{Rp}10.000.000,00 = \text{Rp}7.000.000,00$ (Tujuh juta rupiah) dibayarkan pada saat kontrak kegiatan ditandatangani oleh Peneliti.
 - e. Tahap Kedua sebesar $30\% \times \text{Rp}10.000.000,00 = \text{Rp}3.000.000,00$ (Tiga juta rupiah) dibayarkan pada saat penyerahan laporan hasil, yang dilanjutkan dengan serah terima pekerjaan.
 - f. Rincian Penggunaan Dana Sebagai Berikut :
- | | |
|-----------------------|--------|
| (1) Biaya Operasional | : 60 % |
| (2) Biaya Pelaporan | : 15 % |
| (3) Biaya Manajemen | : 25 % |
| | |

Jumlah 100 %

Pasal 4
Penyerahan Hasil Pekerjaan

- c. **PIHAK KEDUA** harus menyerahkan 3 (tiga) eksemplar laporan akhir kegiatan Alokasi Dana DIPA BLU UNY Tahun 2017,1 (satu) keping CD berisi Laporan,artikel dan abstrak kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Laporan Hasil kegiatan tersebut pada Pasal 5 ayat (1) harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. Bentuk/ukuran kertas kuarto (A4);
 - b. Warna sampul kulit : Abu-abu;
 - c. Pada bagian bawah dari cover/sampul laporan tertulis:

Dibiayai oleh Dana DIPA BLU Tahun 2017
Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan
Universitas Negeri Yogyakarta
Nomor Kontrak:477a.f/UN34.16/PL/2017. Tanggal, 22 Mei 2017

Pasal 5
Perubahan Pelaksanaan, Lokasi dan Jangka Waktu

3. Apabila **PIHAK KEDUA** karena satu dan lain hal bermaksud mengubah pelaksanaan/mitra kerja/lokasi/jangka waktu Kegiatan Penelitian Bidang II yang telah disepakati dalam Surat Perjanjian ini, **PIHAK KEDUA** harus mengajukan permohonan perubahan tersebut kepada **PIHAK PERTAMA**
4. Perubahan pelaksanaan/mitra kerja/lokasi/jangka waktu Kegiatan Penelitian Bidang II tersebut pada ayat (1) dapat dibenarkan apabila mendapatkan persetujuan lebih dahulu dari **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 6
Perubahan Jabatan

3. Dalam hal **PIHAK KEDUA** berhenti atau berhalangan dalam melaksanakan fungsi pada jabatan sebelum melaksanakan Perjanjian ini selesai seluruhnya, maka **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan tanggungjawab tersebut kepada Pejabat baru yang ditunjuk menggantikannya.
4. Dalam hal Ketua Pelaksana Kegiatan Penelitian Bidang II yang termasuk pada Pasal 1 tidak dapat melaksanakan program tersebut sepenuhnya, maka **PIHAK KEDUA** menunjuk penggantinya.

Pasal 7
Sanksi

4. Dalam hal **PIHAK KEDUA** tidak dapat memenuhi Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Bidang II ini (prestasi kerja 0 %, hasil kerja buruk yang terekam pada saat pemantauan), maka **PIHAK KEDUA** dapat dikenakan sanksi berupa pemberhentian sepihak atas sisa dana yang belum dibayarkan atau mengembalikan kepada **PIHAK PERTAMA** dana Kegiatan Penelitian Bidang II yang telah diterimanya.
5. Apabila sampai batas penyerahan hasil Kegiatan Penelitian Bidang II **PIHAK KEDUA** belum juga menyerahkan hasil pekerjaan seluruhnya kepada **PIHAK PERTAMA**, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan denda sebesar 1‰ (satu permil) setiap hari keterlambatan terhitung dari tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan sampai setinggi-tingginya 5 % (lima persen) dari nilai Surat Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Bidang II
6. Bagi pelaksana Kegiatan Penelitian Bidang II yang menyerahkan Laporan hasil Program Kegiatan Penelitian Bidang II melampaui batas waktu dalam Tahun Anggaran yang sedang berjalan, sehingga batas waktu proses pencairan biaya telah berakhir, maka seluruh biaya yang belum dapat dicairkan dinyatakan hangus (tidak dapat dicairkan kembali).

Pasal 8
Lain-lain

1. Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Perjanjian ini akan ditentukan oleh kedua belah pihak secara musyawarah.
2. Surat perjanjian pelaksanaan penelitian ini dibuat rangkap 6 (enam), 2 (dua) rangkap dibubuhi meterai masing-masing Rp 6.000,00 (enam ribu rupiah), biaya meterai dibebankan pada Peneliti.

PIHAK KEDUA
Ketua Pelaksana
Peneliti Bidang II

PIHAK PERTAMA
Pejabat Pembuat Komitmen FIK UNY



R. Sunardianta, M.Kes
NIP 19581101 198603 1 002



R. Sunardianta, M.Kes
NIP 19581101 198603 1 001

Kepada:

Yth. Pengguna Lapangan Tennis FIK UNY

Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Besama ini kami sampaikan bahwa, tujuan kami menyampaikan angket ini untuk mengetahui kepuasan pengguna lapangan tennis terhadap kualitas jasa layanan lapangan tennis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Angket ini berisi beberapa pernyataan yang harus Bapak/Ibu/Sdr/i isi. Informasi atau jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr/i sangat kami harapkan. Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Nama Klub Tennis :

Jenis Kelamin :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Berilah tanda *check list* ($\checkmark$) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan Bapak/Ibu/Sdr/i pada kolom di samping pernyataan.

3. Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Contoh:

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kondisi toilet/WC bersih		$\checkmark$		
2.	Kondisi ruang mushola bersih dan nyaman	$\checkmark$			

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kondisi lapangan tenis <i>indoor</i> bagus.				
2.	Kondisi lapangan tenis <i>outdoor</i> bagus.				
3.	Lampu penerangan lapangan tenis <i>indoor</i> terang.				
4.	Lampu penerangan lapangan tenis <i>outdoor</i> terang.				
5.	Lapangan tenis baik <i>indoor</i> maupun <i>outdoor</i> bersih.				
6.	Kondisi toilet/kamar mandi/WC bersih.				
7.	Kondisi ruang mushola bersih dan nyaman.				
8.	Tempat duduk penonton bersih dan nyaman.				
9.	Ruang ganti bersih dan nyaman.				
10.	Tempat parkir mencukupi.				
11.	Kantin lapangan tenis bersih dan nyaman.				
12.	Karyawan lapangan tenis ramah pada pengguna lapangan.				
13.	Karyawan mengabaikan kritik dan saran dari pengguna lapangan tenis.				
14.	Harga sewa lapangan tenis cukup terjangkau.				
15.	Karyawan lapangan tenis selalu memberikan informasi terkait dengan penggunaan lapangan tenis.				
16.	Karyawan lapangan tenis cepat tanggap terhadap keluhan pengguna lapangan tenis.				
17.	Karyawan cepat tanggap terhadap keadaan lapangan yang kotor.				
18.	Karyawan siap melayani pengguna lapangan yang membutuhkan bantuan.				
19.	Karyawan bersedia membantu pengguna lapangan yang mengalami kesulitan.				
20.	Kendaraan di tempat parkir aman.				
21.	Barang bawaan di lapangan tenis aman.				
22.	Lingkungan di sekitar lapangan tenis aman.				
23.	Karyawan menyapa pengguna lapangan tenis dengan ramah.				

24.	Karyawan sopan dalam melayani pengguna lapangan tenis.				
25.	Lokasi lapangan tenis strategis dan mudah dijangkau.				
26.	Persyaratan untuk sewa/menggunakan lapangan tenis mudah.				
27.	Informasi terkait dengan penggunaan lapangan tenis didapat dengan mudah.				
28.	Pembayaran sewa/penggunaan lapangan tenis dilakukan dengan mudah.				
29.	Komunikasi antara pengguna lapangan dan pihak lapangan tenis dapat menggunakan telepon/HP.				
30.	Terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dengan pengguna lapangan tenis.				
31.	Pihak lapangan tenis memberikan informasi terkait penggunaan. lapangan tenis secara jelas.				

ANGKET PENELITIAN

Kepada:

Yth. Pengguna Lapangan Tenis FIK UNY

Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Besama ini kami sampaikan bahwa, tujuan kami menyampaikan angket ini untuk mengetahui kepuasan pengguna lapangan tenis terhadap kualitas jasa layanan lapangan tenis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Angket ini berisi beberapa pernyataan yang harus Bapak/Ibu/Sdr/i isi. Informasi atau jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr/i sangat kami harapkan. Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Nama Klub Tennis :

Jenis Kelamin :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Berilah tanda *check list* ($\checkmark$) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan Bapak/Ibu/Sdr/i pada kolom di samping pernyataan.

3. Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Contoh:

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kondisi toilet/WC bersih		$\checkmark$		
2.	Kondisi ruang mushola bersih dan nyaman	$\checkmark$			

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kondisi lapangan tenis <i>indoor</i> bagus.				
2.	Kondisi lapangan tenis <i>outdoor</i> bagus.				
3.	Lampu penerangan lapangan tenis <i>indoor</i> terang.				
4.	Lampu penerangan lapangan tenis <i>outdoor</i> terang.				
5.	Lapangan tenis baik <i>indoor</i> maupun <i>outdoor</i> bersih.				
6.	Kondisi toilet/kamar mandi/WC bersih.				
7.	Kondisi ruang mushola bersih dan nyaman.				
8.	Tempat duduk penonton bersih dan nyaman.				
9.	Ruang ganti bersih dan nyaman.				
10.	Tempat parkir mencukupi.				
11.	Kantin lapangan tenis bersih dan nyaman.				
12.	Harga sewa lapangan tenis cukup terjangkau.				
13.	Karyawan lapangan tenis ramah pada pengguna lapangan.				
14.	Karyawan lapangan tenis selalu memberikan informasi terkait dengan penggunaan lapangan tenis.				
15.	Karyawan lapangan tenis cepat tanggap terhadap keluhan pengguna lapangan tenis.				
16.	Karyawan cepat tanggap terhadap keadaan lapangan yang kotor.				
17.	Karyawan siap melayani pengguna lapangan yang membutuhkan bantuan.				
18.	Karyawan bersedia membantu pengguna lapangan yang mengalami kesulitan.				
19.	Kendaraan di tempat parkir aman.				
20.	Lingkungan di sekitar lapangan tenis aman.				
21.	Karyawan menyapa pengguna lapangan tenis dengan ramah.				
22.	Karyawan sopan dalam melayani pengguna lapangan tenis.				
23.	Lokasi lapangan tenis strategis dan mudah dijangkau.				

24.	Persyaratan untuk sewa/menggunakan lapangan tenis mudah.				
25.	Informasi terkait dengan penggunaan lapangan tenis didapat dengan mudah.				
26.	Pembayaran sewa/penggunaan lapangan tenis dilakukan dengan mudah.				
27.	Komunikasi antara pengguna lapangan dan pihak lapangan tenis dapat menggunakan telepon/HP.				
28.	Terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dengan pengguna lapangan tenis.				
29.	Pihak lapangan tenis memberikan informasi terkait penggunaan lapangan tenis secara jelas.				

DATA UJI COBA PENELITIAN

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Jml
4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	92
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	93
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	92
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	99
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	99
4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	101
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	104
3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	97
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	105
4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	92
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	93
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	92
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	99
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	115
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	103
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	101
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	104
3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	97
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	105
3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	98
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	103
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	100
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	115
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	100
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	98
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	115
3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	97

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tahap 1

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	31

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
So1	97,6333	52,171	,416	,890
So2	98,5000	51,776	,403	,891
So3	97,9000	52,438	,443	,890
So4	97,5333	50,947	,579	,887
So5	97,7333	51,306	,583	,887
So6	97,6333	50,309	,599	,887
So7	97,8000	52,097	,504	,889
So8	97,7667	52,323	,444	,890
So9	97,6000	51,283	,537	,888
So10	97,9667	50,171	,533	,888
So11	97,9000	52,852	,486	,890
So12	97,9000	53,266	,402	,891
So13	97,7000	55,045	,439	,898
So14	97,7000	51,666	,439	,890
So15	97,6333	51,620	,495	,889
So16	98,9000	50,300	,529	,888
So17	97,4667	51,568	,496	,889
So18	97,6333	52,447	,377	,891
So19	97,7000	52,079	,448	,890
So20	98,5667	50,599	,552	,888
So21	97,7333	54,547	,406	,896
So22	97,6333	52,240	,406	,891
So23	97,7667	52,461	,422	,890
So24	97,6000	52,317	,390	,891
So25	97,8000	52,579	,424	,890
So26	97,7333	51,789	,508	,889
So27	97,7000	52,286	,418	,890
So28	97,7000	52,355	,408	,891
So29	97,4333	52,254	,404	,891
So30	97,5333	52,395	,375	,891
So31	97,2000	52,993	,412	,891

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tahap 2

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	29

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
So1	91,0000	51,172	,406	,899
So2	91,8667	51,016	,364	,900
So3	91,2667	51,306	,454	,898
So4	90,9000	49,748	,601	,895
So5	91,1000	50,231	,586	,896
So6	91,0000	49,310	,593	,895
So7	91,1667	50,971	,515	,897
So8	91,1333	51,085	,471	,898
So9	90,9667	50,102	,555	,896
So10	91,3333	48,920	,557	,896
So11	91,2667	51,720	,498	,898
So12	91,2667	52,133	,413	,899
So14	91,0667	50,478	,456	,898
So15	91,0000	50,690	,476	,898
So16	92,2667	49,168	,539	,896
So17	90,8333	50,557	,489	,897
So18	91,0000	51,448	,367	,900
So19	91,0667	50,961	,457	,898
So20	91,9333	49,926	,503	,897
So22	91,0000	50,966	,436	,898
So23	91,1333	51,292	,438	,898
So24	90,9667	51,206	,396	,899
So25	91,1667	51,454	,434	,898
So26	91,1000	50,921	,478	,898
So27	91,0667	51,237	,415	,899
So28	91,0667	51,168	,426	,899
So29	90,8000	51,131	,412	,899
So30	90,9000	51,266	,384	,899
So31	90,5667	52,047	,389	,899

DATA HASIL PENELITIAN

TANGIBLES

RESPONSE/VEVNESS

EMPATHY

NO	NAMA	RESPONSE/VEVNESS																													TOTAL	SKOR MAX	%	KATEGORI	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29					
1	R1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	86	116	74,14	M	
2	R2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	87	116	75,00	M
3	R3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	86	116	74,14	M
4	R4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	91	116	78,45	SM	
5	R5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	92	116	79,31	SM	
6	R6	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	116	93,10	SM	
7	R7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	93	116	80,17	SM	
8	R8	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	97	116	83,62	SM	
9	R9	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	91	116	78,45	SM	
10	R10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	98	116	84,48	SM	
11	R11	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	86	116	74,14	M	
12	R12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	87	116	75,00	M	
13	R13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	86	116	74,14	M	
14	R14	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	91	116	78,45	SM	
15	R15	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	116	93,97	SM	
16	R16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	96	116	82,76	SM	
17	R17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	93	116	80,17	SM	
18	R18	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	97	116	83,62	SM	
19	R19	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	91	116	78,45	SM	
20	R20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	98	116	84,48	SM	
21	R21	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	92	116	79,31	SM	
22	R22	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	97	116	83,62	SM	
23	R23	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	116	93,10	SM	
24	R24	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	94	116	81,03	SM	
25	R25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	108	116	93,10	SM	
26	R26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	93	116	80,17	SM	
27	R27	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	116	75,00	M
28	R28	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	92	116	79,31	SM	
29	R29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	109	116	93,97	SM	
30	R30	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	89	116	76,72	SM	
31	R31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	93	116	80,17	SM	
32	R32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	116	96,55	SM	
33	R33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	116	96,55	SM	
34	R34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	116	95,69	SM	
35	R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	111	116	95,69	SM	
36	R36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	108	116	93,10	SM	
37	R37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	116	93,97	SM	
38	R38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	116	95,69	SM	
39	R39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	110	116	94,83	SM	
40	R40	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	90	116	77,59	SM	
41	R41	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	94	116	81,03	SM	

87	R87	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	116	93,97	SM	
88	R88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	116	95,69	SM	
89	R89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	116	95,69	SM	
90	R90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	111	116	95,69	SM
91	R91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	116	95,69	SM	
92	R92	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	88	116	75,86	M	
93	R93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	98	116	84,48	SM	
94	R94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	97	116	83,62	SM	
95	R95	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	101	116	87,07	SM	
96	R96	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	95	116	81,90	SM	
97	R97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	97	116	83,62	SM	
98	R98	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	94	116	81,03	SM	
99	R99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	94	116	81,03	SM	
100	R100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	91	116	78,45	SM	
JUMIAH		366	274	320	332	336	337	334	340	343	327	338	339	353	356	191	368	364	359	286	357	354	361	360	356	362	373	377	382	403

DATA TANGIBLES

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	JUMLAH
1	R1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
2	R2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	R3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
4	R4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35
5	R5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	35
6	R6	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	40
7	R7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
8	R8	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	37
9	R9	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	35
10	R10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35
11	R11	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
12	R12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
13	R13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
14	R14	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35
15	R15	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	41
16	R16	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	35
17	R17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
18	R18	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	37
19	R19	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	35
20	R20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35
21	R21	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	33
22	R22	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	39
23	R23	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	41
24	R24	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	35
25	R25	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42
26	R26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
27	R27	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	33
28	R28	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	35
29	R29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
30	R30	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	34
31	R31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
32	R32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
33	R33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
34	R34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
35	R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
36	R36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	41
37	R37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
38	R38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42
39	R39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
40	R40	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
41	R41	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	36
42	R42	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	37
43	R43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	31
44	R44	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
45	R45	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
46	R46	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
47	R47	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
48	R48	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	33
49	R49	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	32
50	R50	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
51	R51	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	30
52	R52	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	35
53	R53	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	33
54	R54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
55	R55	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	33
56	R56	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
57	R57	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
58	R58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	31

SKOR MAX	4400
SKOR EMPIRIS	3647
PERSENTASE	82,89

59	R59	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
60	R60	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	31
61	R61	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
62	R62	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	37
63	R63	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	38
64	R64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35
65	R65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35
66	R66	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	38
67	R67	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	36
68	R68	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	36
69	R69	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	36
70	R70	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	35
71	R71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35
72	R72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	36
73	R73	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	36
74	R74	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	35
75	R75	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	36
76	R76	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	35
77	R77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
78	R78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	36
79	R79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	36
80	R80	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	37
81	R81	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	35
82	R82	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	36
83	R83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	35
84	R84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35
85	R85	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36
86	R86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
87	R87	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
88	R88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
89	R89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
90	R90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
91	R91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
92	R92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33
93	R93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
94	R94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
95	R95	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	38
96	R96	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	36
97	R97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
98	R98	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36
99	R99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
100	R100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
JUMLAH		366	274	320	332	336	337	334	340	343	327	338	3647

DATA RELIABILITY

NO	NAMA	12	13	14	JUMLAH
1	R1	3	3	3	9
2	R2	3	3	3	9
3	R3	3	3	3	9
4	R4	3	3	3	9
5	R5	3	3	3	9
6	R6	4	4	4	12
7	R7	3	3	4	10
8	R8	3	3	3	9
9	R9	3	4	3	10
10	R10	3	4	4	11
11	R11	3	3	3	9
12	R12	3	3	3	9
13	R13	3	3	3	9
14	R14	3	3	3	9
15	R15	3	4	4	11
16	R16	3	3	4	10
17	R17	3	3	4	10
18	R18	3	3	3	9
19	R19	3	4	3	10
20	R20	3	4	4	11
21	R21	3	4	3	10
22	R22	3	3	4	10
23	R23	4	3	3	10
24	R24	3	4	3	10
25	R25	4	4	4	12
26	R26	3	4	4	11
27	R27	4	2	4	10
28	R28	3	3	3	9
29	R29	3	4	4	11
30	R30	3	3	3	9
31	R31	3	3	3	9
32	R32	4	4	4	12
33	R33	4	4	4	12
34	R34	4	4	4	12
35	R35	4	4	4	12
36	R36	4	4	4	12
37	R37	4	4	4	12
38	R38	4	4	4	12
39	R39	4	4	4	12
40	R40	3	3	3	9
41	R41	3	4	3	10
42	R42	3	3	2	8
43	R43	3	3	3	9
44	R44	4	3	4	11
45	R45	4	3	3	10
46	R46	3	3	3	9
47	R47	3	3	4	10
48	R48	3	3	3	9
49	R49	3	3	3	9
50	R50	3	3	3	9
51	R51	3	3	3	9

SKOR MAX	1200
SKOR EMPIRIS	1048
PERSENTASE	87,33

52	R52	4	3	3	10
53	R53	3	3	3	9
54	R54	3	3	3	9
55	R55	3	3	3	9
56	R56	3	4	3	10
57	R57	3	3	3	9
58	R58	3	3	3	9
59	R59	3	4	4	11
60	R60	4	3	3	10
61	R61	3	4	3	10
62	R62	3	3	3	9
63	R63	3	4	3	10
64	R64	4	3	4	11
65	R65	3	4	4	11
66	R66	4	4	3	11
67	R67	3	3	3	9
68	R68	3	4	3	10
69	R69	4	3	4	11
70	R70	3	3	4	10
71	R71	3	3	3	9
72	R72	3	4	3	10
73	R73	3	3	3	9
74	R74	4	4	3	11
75	R75	3	3	4	10
76	R76	4	3	4	11
77	R77	3	3	4	10
78	R78	3	4	3	10
79	R79	3	3	4	10
80	R80	3	3	3	9
81	R81	3	4	4	11
82	R82	3	4	3	10
83	R83	3	3	3	9
84	R84	3	4	3	10
85	R85	3	3	4	10
86	R86	4	4	4	12
87	R87	4	4	4	12
88	R88	4	4	4	12
89	R89	4	4	4	12
90	R90	4	4	4	12
91	R91	4	4	4	12
92	R92	3	3	3	9
93	R93	3	3	4	10
94	R94	3	3	3	9
95	R95	3	3	4	10
96	R96	3	3	4	10
97	R97	3	4	4	11
98	R98	3	4	3	10
99	R99	3	3	3	9
100	R100	3	3	3	9
JUMLAH		339	353	356	1048

DATA RESPONSEVENESS

NO	NAMA	15	16	17	18	JUMLAH
1	R1	2	3	3	3	11
2	R2	2	4	3	3	12
3	R3	2	3	3	3	11
4	R4	2	4	3	3	12
5	R5	2	3	3	4	12
6	R6	3	4	4	3	14
7	R7	2	3	4	3	12
8	R8	2	4	4	4	14
9	R9	1	3	3	3	10
10	R10	2	4	3	4	13
11	R11	2	3	3	3	11
12	R12	2	4	3	3	12
13	R13	2	3	3	3	11
14	R14	2	4	3	3	12
15	R15	3	4	4	4	15
16	R16	2	4	4	3	13
17	R17	2	3	4	3	12
18	R18	2	4	4	4	14
19	R19	1	3	3	3	10
20	R20	2	4	3	4	13
21	R21	2	4	4	4	14
22	R22	1	3	4	4	12
23	R23	4	4	3	4	15
24	R24	2	4	4	3	13
25	R25	3	4	3	4	14
26	R26	2	4	4	3	13
27	R27	3	3	3	3	12
28	R28	2	3	3	3	11
29	R29	3	4	4	3	14
30	R30	2	3	3	3	11
31	R31	2	4	4	3	13
32	R32	1	4	4	4	13
33	R33	2	4	4	4	14
34	R34	1	4	4	4	13
35	R35	1	4	4	4	13
36	R36	1	4	4	4	13
37	R37	1	4	4	4	13
38	R38	1	4	4	4	13
39	R39	1	4	4	4	13
40	R40	2	3	3	3	11
41	R41	3	3	3	3	12
42	R42	2	3	3	2	10
43	R43	2	3	3	3	11
44	R44	2	4	3	3	12
45	R45	2	3	3	3	11
46	R46	2	4	3	3	12
47	R47	2	4	3	3	12
48	R48	2	3	3	3	11
49	R49	2	4	4	3	13
50	R50	2	3	4	3	12
51	R51	2	3	3	3	11

SKOR MAX	1600
SKOR EMPIRIS	1216
PERSENTASE	76

52	R52	2	3	3	3	11
53	R53	2	3	3	3	11
54	R54	2	3	3	3	11
55	R55	2	3	4	3	12
56	R56	2	4	3	4	13
57	R57	2	3	3	3	11
58	R58	2	3	3	3	11
59	R59	1	3	3	3	10
60	R60	2	3	4	3	12
61	R61	2	4	3	3	12
62	R62	2	3	3	3	11
63	R63	1	3	4	3	11
64	R64	2	4	4	4	14
65	R65	2	3	4	4	13
66	R66	1	3	4	3	11
67	R67	2	3	3	3	11
68	R68	1	3	4	3	11
69	R69	2	4	3	3	12
70	R70	2	4	4	3	13
71	R71	2	4	3	3	12
72	R72	1	3	3	4	11
73	R73	2	4	3	4	13
74	R74	1	3	4	3	11
75	R75	2	3	3	3	11
76	R76	2	3	3	4	12
77	R77	1	4	4	3	12
78	R78	1	3	4	3	11
79	R79	2	4	3	4	13
80	R80	1	3	4	3	11
81	R81	2	4	3	4	13
82	R82	1	3	3	4	11
83	R83	1	3	3	4	11
84	R84	1	3	3	4	11
85	R85	2	4	4	3	13
86	R86	1	4	4	4	13
87	R87	1	4	4	4	13
88	R88	1	4	4	4	13
89	R89	1	4	4	4	13
90	R90	1	4	4	4	13
91	R91	1	4	4	4	13
92	R92	2	3	3	3	11
93	R93	1	4	4	4	13
94	R94	1	4	4	4	13
95	R95	2	4	4	3	13
96	R96	2	3	3	4	12
97	R97	2	4	4	4	14
98	R98	1	3	3	4	11
99	R99	1	4	4	4	13
100	R100	2	3	3	4	12
JUMLAH		191	368	364	359	1216

DATA ASSURANCE

NO	NAMA	19	20	21	22	JUMLAH
1	R1	2	3	3	3	11
2	R2	2	3	3	4	12
3	R3	2	3	3	4	12
4	R4	3	3	3	3	12
5	R5	3	3	4	3	13
6	R6	3	3	4	4	14
7	R7	3	3	3	4	13
8	R8	2	4	3	3	12
9	R9	2	4	3	3	12
10	R10	3	4	4	4	15
11	R11	2	3	3	3	11
12	R12	2	3	3	4	12
13	R13	2	3	3	3	11
14	R14	3	3	3	3	12
15	R15	3	4	4	4	15
16	R16	4	4	3	3	14
17	R17	3	3	3	4	13
18	R18	2	4	3	3	12
19	R19	2	4	3	3	12
20	R20	3	4	4	4	15
21	R21	2	3	3	3	11
22	R22	2	4	4	3	13
23	R23	3	4	4	4	15
24	R24	2	4	3	3	12
25	R25	3	3	3	4	13
26	R26	2	3	3	3	11
27	R27	2	3	3	3	11
28	R28	2	3	4	4	13
29	R29	3	4	3	4	14
30	R30	2	3	3	3	11
31	R31	4	3	3	4	14
32	R32	4	4	4	4	16
33	R33	3	4	4	4	15
34	R34	3	4	4	4	15
35	R35	4	4	4	4	16
36	R36	4	4	4	4	16
37	R37	4	4	4	4	16
38	R38	4	4	4	4	16
39	R39	4	4	4	4	16
40	R40	3	4	3	3	13
41	R41	3	3	2	3	11
42	R42	3	3	3	3	12
43	R43	2	3	3	3	11
44	R44	2	3	3	3	11
45	R45	2	3	3	3	11
46	R46	2	3	3	3	11
47	R47	2	3	4	3	12
48	R48	2	3	3	3	11
49	R49	2	3	3	3	11
50	R50	2	3	4	4	13
51	R51	2	2	3	3	10

SKOR MAX	1600
SKOR EMPIRIS	1276
PERSENTASE	79,75

52	R52	3	3	3	3	12
53	R53	3	3	3	3	12
54	R54	3	3	3	3	12
55	R55	2	2	3	3	10
56	R56	2	3	3	4	12
57	R57	2	3	3	3	11
58	R58	3	3	3	3	12
59	R59	2	3	3	3	11
60	R60	2	4	3	3	12
61	R61	2	3	3	3	11
62	R62	3	4	4	3	14
63	R63	3	4	4	4	15
64	R64	3	3	3	3	12
65	R65	3	3	3	3	12
66	R66	3	3	4	4	14
67	R67	3	4	4	4	15
68	R68	3	3	3	4	13
69	R69	3	4	3	3	13
70	R70	3	3	3	3	12
71	R71	3	3	3	3	12
72	R72	3	4	4	4	15
73	R73	3	3	4	3	13
74	R74	3	3	3	3	12
75	R75	2	3	3	3	11
76	R76	2	3	4	3	12
77	R77	2	3	3	3	11
78	R78	2	3	4	3	12
79	R79	3	3	3	4	13
80	R80	2	3	4	3	12
81	R81	2	3	3	3	11
82	R82	2	4	3	3	12
83	R83	2	4	3	3	12
84	R84	2	3	3	3	11
85	R85	3	4	3	3	13
86	R86	3	4	3	3	13
87	R87	3	4	4	4	15
88	R88	3	4	4	4	15
89	R89	3	4	4	4	15
90	R90	4	4	4	4	16
91	R91	3	4	4	4	15
92	R92	2	3	3	3	11
93	R93	3	4	4	4	15
94	R94	3	3	3	4	13
95	R95	3	3	3	3	12
96	R96	3	3	3	3	12
97	R97	3	4	3	3	13
98	R98	3	3	3	4	13
99	R99	3	4	4	3	14
100	R100	3	3	3	4	13
JUMLAH		286	357	354	361	1276

DATA EMPATHY

NO	NAMA	23	24	25	26	27	28	29	JUMLAH
1	R1	3	3	3	3	4	4	3	23
2	R2	3	3	3	3	3	3	4	22
3	R3	3	3	3	4	3	3	3	22
4	R4	3	4	3	3	3	3	4	23
5	R5	4	3	3	3	3	4	3	23
6	R6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	R7	3	3	4	3	4	3	4	24
8	R8	3	4	3	3	4	4	4	25
9	R9	3	3	4	3	4	3	4	24
10	R10	4	3	3	3	4	3	4	24
11	R11	3	3	3	3	4	4	3	23
12	R12	3	3	3	3	3	3	4	22
13	R13	3	3	3	4	3	3	4	23
14	R14	3	4	3	3	3	3	4	23
15	R15	4	3	4	4	4	4	4	27
16	R16	3	3	4	3	3	4	4	24
17	R17	3	3	4	3	4	3	4	24
18	R18	3	4	3	3	4	4	4	25
19	R19	3	3	4	3	4	3	4	24
20	R20	4	3	3	3	4	3	4	24
21	R21	3	3	3	3	4	4	4	24
22	R22	3	3	3	4	3	3	4	23
23	R23	4	4	3	4	4	4	4	27
24	R24	3	3	4	3	3	4	4	24
25	R25	3	4	4	4	4	4	4	27
26	R26	3	4	3	4	4	4	4	26
27	R27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	R28	4	3	3	3	4	3	4	24
29	R29	3	4	4	4	4	4	4	27
30	R30	3	3	3	4	3	4	4	24
31	R31	4	3	3	4	3	4	4	25
32	R32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	R33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	R34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	R35	4	3	3	4	4	4	4	26
36	R36	4	4	3	4	4	3	4	26
37	R37	4	4	4	3	4	4	3	26
38	R38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	R39	4	3	4	4	4	3	4	26
40	R40	4	3	3	3	3	3	3	22
41	R41	3	4	4	4	4	3	3	25
42	R42	4	3	3	3	3	3	3	22
43	R43	3	3	3	3	3	3	4	22
44	R44	3	3	3	4	3	3	3	22
45	R45	3	4	3	4	3	3	4	24
46	R46	3	4	3	4	3	4	3	24
47	R47	3	4	3	3	3	3	3	22
48	R48	4	3	3	3	4	3	4	24
49	R49	3	3	3	3	3	3	4	22
50	R50	3	3	3	3	4	3	4	23
51	R51	3	3	3	3	3	3	3	21
52	R52	4	2	3	3	3	4	3	22
53	R53	3	3	3	3	3	3	3	21
54	R54	3	3	3	3	3	3	3	21
55	R55	3	3	3	3	3	3	3	21

SKOR MAX	2800
SKOR EMPIRIS	2431
PERSENTASE	86,82

56	R56	3	3	3	4	3	3	4	23
57	R57	3	3	3	3	3	3	3	21
58	R58	3	3	3	3	3	3	3	21
59	R59	3	3	4	3	4	3	4	24
60	R60	3	3	3	3	4	3	3	22
61	R61	3	3	4	3	4	4	4	25
62	R62	3	4	3	3	3	4	4	24
63	R63	3	4	3	4	3	4	3	24
64	R64	3	3	4	3	3	4	4	24
65	R65	3	3	4	3	3	4	4	24
66	R66	4	3	4	3	4	3	4	25
67	R67	3	3	3	3	4	4	4	24
68	R68	3	3	3	4	4	4	4	25
69	R69	3	3	3	4	3	4	4	24
70	R70	3	3	4	3	3	4	3	23
71	R71	4	3	3	4	4	3	4	25
72	R72	3	3	4	3	3	4	3	23
73	R73	4	3	3	4	3	3	4	24
74	R74	3	3	3	4	4	3	4	24
75	R75	3	3	4	3	3	3	4	23
76	R76	4	3	3	4	3	4	4	25
77	R77	4	3	3	4	3	4	3	24
78	R78	3	4	3	3	4	3	3	23
79	R79	3	4	3	4	3	4	3	24
80	R80	4	3	3	4	3	4	4	25
81	R81	3	3	3	4	4	4	4	25
82	R82	3	3	3	3	3	4	4	23
83	R83	3	3	3	4	3	4	4	24
84	R84	4	4	3	4	3	4	4	26
85	R85	3	3	4	4	3	3	4	24
86	R86	3	4	4	4	4	4	4	27
87	R87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	R88	4	4	4	4	4	4	4	28
89	R89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	R90	4	4	4	4	4	3	4	27
91	R91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	R92	3	3	3	3	4	4	4	24
93	R93	4	4	4	4	3	3	4	26
94	R94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	R95	4	4	4	4	4	4	4	28
96	R96	4	3	4	3	4	3	4	25
97	R97	3	3	3	4	4	4	4	25
98	R98	3	3	4	3	3	4	4	24
99	R99	4	3	3	3	3	4	4	24
100	R100	3	3	3	3	3	4	4	23
JUMLAH		360	356	362	373	377	382	403	2431



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kolombo No. 1 Yogyakarta 55281, Telp. (0274) 513092, 586168 psw 544
Website: <http://fik.uny.ac.id>, E-mail : humas_fik@uny.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN

1. Nama Peneliti : Drs. R. Sunardianta, M.Kes.
2. Jurusan : POP
3. Fakultas : Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
4. Jenis Penelitian : Institutional Bidang II
5. Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas jasa layanan lapangan Tennis Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
6. Pelaksanaan : Senin, 30 Oktober 2017
7. Tempat : FIK UNY
8. Dipimpin oleh : Ketua :
Sekretaris :
9. Peserta yang hadir : a. Konsultan : orang
b. Nara Sumber : orang
c. BPP : 1 orang
d. Peserta lain : 12 orang
Jumlah : 13 orang

10. Hasil seminar:

Setelah mempertimbangkan penyajian, penjelasan, argumentasi serta sistematika dan tata tulis, seminar berkesimpulan : hasil penelitian tersebut diatas :

- Diterima, tanpa revisi/pembenahan
- Diterima, dengan revisi/pembenahan
- Dibenahi untuk diseminarkan ulang

11. Catatan :

Sekretaris,

Ketua Sidang,

Sb. Pranotohadi, M.Kes

NIP. 195911031985021001

Sanyono, M.Kes.

NIP. 198110212006041001

Mengetahui

BP. Penelitian FIK - UNY

Dr. dr. Bn. Wana, S.

NIP. 196005161984032001

Daftar Hadir Seminar Akhir Penelitian 2017
Institusional Prodi dan Bidang I, II, dan III serta Kerja sama Internasional

Hari, tanggal : Senin, 30 Oktober 2017

No.	Nama	Tanda tangan	
1	Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.	1	
2	Dr. Or. Mansur, M.S.	2	
3	R. Sunardianta, M.Kes.	3	
4	Dr. Sigit Nugroho, M.Or.	4	
5	Erwin Setyo Kriswanto, M.Kes.	5	
6	Dr. Guntur, M.Pd.	6	
7	Cerika Rismayanti, M.Or.	7	
8	Subagyo Irianto, M.Pd.	8	
9	Suryono, M.Or	9	
10	F. Suharjono, M.Pd	10	
11	Nur Rohmah Muktrani	11	
12	Eka Novita Indra	12	



Wakil Dekan I FIK UNY

Dr. Or. Mansur, M.S.

NIP. 19570509 195602 1001

